

Il controllo di qualità e il miglioramento continuo dei servizi

La Direzione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, esegue il controllo della qualità dei suoi servizi, effettuando il monitoraggio periodico dei processi lavorativi di propria pertinenza e misurando, nello stesso tempo, i relativi indicatori.

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO STRUMENTALE, ARCHIVI E D.LGS 81/2008	UNITÀ GESTIONE FORNITORI E D.LGS 81/2008	ANALISI E VALUTAZIONE DEI RISCHI: LA GESTIONE DEL REPORT	VERIFICA DEL RISPETTO NORMATIVO DI ALMENO UN SOPRALLUOGO ANNUALE PER CIASCUNA SEDE ADIBITA A LUOGO DI LAVORO.	100%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO STRUMENTALE, ARCHIVI E D.LGS 81/2008	UNITÀ GESTIONE FORNITORI E D.LGS 81/2008	ANALISI E VALUTAZIONE DEI RISCHI: LA GESTIONE DELLA SORVEGLIANZA SANITARIA	VERIFICA DELLA PERCENTUALE DEI LAVORATORI SOTTOPOSTI A VISITA RISPETTO ALLA PROGRAMMAZIONE DELLA SORVEGLIANZA SANITARIA OBBLIGATORIA	100%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO STRUMENTALE, ARCHIVI E D.LGS 81/2008	UNITÀ GESTIONE FORNITORI E D.LGS 81/2008	GESTIONE EROGAZIONE FORMAZIONE	VERIFICA DELLA PERCENTUALE DEI LAVORATORI SOTTOPOSTI A FORMAZIONE, INFORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO RISPETTO ALLA PROGRAMMAZIONE DEI CORSI	100%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO STRUMENTALE, ARCHIVI E D.LGS 81/2008	UNITÀ PROGRAMMAZIONE ED APPLICAZIONE D.LGS 81/2008	PROPEDEUTICA ALLA GESTIONE DELLE EMERGENZE	VERIFICA DEL RISPETTO DELLA PROGRAMMAZIONE ANNUALE DELLE ESERCITAZIONI DI ESODO	100%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO STRUMENTALE, ARCHIVI E D.LGS 81/2008	UNITÀ CITTADELLA DEGLI ARCHIVI	IMMISSIONE E ESTRAZIONE MECCANIZZATA DI FONDI ARCHIVISTICI	PROCEDURE DI IMMISSIONE FONDI COMPLETATE ENTRO LA FINE DELL'ANNO SOLARE RICHIESTE DI ESTRAZIONE ATTI COMPLETATE ENTRO 5 GIORNI LAVORATIVI	≥ 80% ≥ 80%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO STRUMENTALE, ARCHIVI E D.LGS 81/2008	UNITÀ CITTADELLA DEGLI ARCHIVI	RICHIESTA CONSULTAZIONE DOCUMENTI DI RILEVANZA STORICA PER MOTIVI DI STUDIO	TEMPO MEDIO INTERCORRENTE TRA LA RICEZIONE DELLA E-MAIL CON MODULISTICA DEBITAMENTE COMPILATA E CONCLUSIONE DEL PROCESSO, AD ESCLUSIONE DELLE RICHIESTE DI CHIARIMENTI E DELLE RICHIESTE DI RIESAME	≤ 15 GG. LAVORATIVI
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO STRUMENTALE, ARCHIVI E D.LGS 81/2008	UNITÀ CITTADELLA DEGLI ARCHIVI	RIPRODUZIONE DOCUMENTI (ACCESSO AGLI ATTI UTENZA ESTERNA)	TEMPO MEDIO INTERCORRENTE TRA LA RICEZIONE DELL'ISTANZA FORMALE IN PIATTAFORMA "CRM" E CONCLUSIONE DEL PROCESSO, AD ESCLUSIONE DELLE RICHIESTE DI CHIARIMENTI	≤ 12 GG. LAVORATIVI
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO STRUMENTALE, ARCHIVI E D.LGS 81/2008	UNITÀ CITTADELLA DEGLI ARCHIVI	SCARTO DOCUMENTI ARCHIVIO CIVICO	METRI LINEARI DI DOCUMENTI OGGETTO DI SCARTO SU BASE ANNUALE	125 ML
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO STRUMENTALE, ARCHIVI E D.LGS 81/2008	UNITÀ CITTADELLA DEGLI ARCHIVI	TRASMISSIONE ALLE AREE DI DOCUMENTI ARCHIVIATI	PERCENTUALE DI RICHIESTE DOCUMENTALI EVASE NEI TEMPI MASSIMI DI 5 GIORNI LAVORATIVI	75%

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	////////////////////	PROCEDURA DI SGOMBERO DI IMMOBILI/UNITA' IMMOBILIARI/AREE OGGETTO DI CONTRATTI CONCESSORI	PERCENTUALE DI SGOMBERI NON OGGETTO DI RICORSO O SOSPENSIONE AVVIATI ALL'ESECUZIONE ENTRO 6 MESI A DECORRERE DALLA SCADENZA DEL TERMINE PREVISTO DALL'ORDINANZA PER IL RILASCIO	> 60 %
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	UNITÀ GESTIONE CONTRATTI	RECUPERO MOROSITÀ	PERCENTUALE DI PARTITE CONTABILI RECUPERATE RISPETTO AL TOTALE DELLE PARTITE CONTABILI INTESTATE A SOGGETTI MOROSI	70%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	UNITÀ GESTIONE IMMOBILI E RELATIVI CONTRATTI / UNITÀ GESTIONE AREE E RELATIVI CONTRATTI	VOLTURA LOCAZIONI	PERCENTUALE DI VOLTURE GESTITE ENTRO 31 GG DALLA ISTANZA DI PARTE ALLA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE DI PRESA D'ATTO DELLA CESSIONE, ESCLUSI I PERIODI DI SOSPENSIONE DEL PROCEDIMENTO	80%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	UNITÀ GESTIONE IMMOBILI E RELATIVI CONTRATTI / UNITÀ GESTIONE AREE E RELATIVI CONTRATTI	STIPULA NUOVO CONTRATTO DI LOCAZIONE O CONCESSIONE	PERCENTUALE DI STIPULE DI CONTRATTI DI CONCESSIONE/LOCAZIONE (ESCLUSE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE) ENTRO 6 MESI DALL'AVVIO DEL PROCEDIMENTO ALLA DATA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO (ESCLUSI I PERIODI DI SOSPENSIONE DEL PROCEDIMENTO)	80%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	UNITÀ GESTIONE GARE E TRASFERIMENTI IMMOBILIARI	ALIENAZIONE IMMOBILI MEDIANTE GARA PUBBLICA	NUMERO DI GIORNI INTERCORRENTI TRA LA DETERMINA DI APPROVAZIONE DEI VERBALI E PROVVEDIMENTO DI AGGIUDICA.	≤ 60 GIORNI
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	UNITÀ GESTIONE GARE E TRASFERIMENTI IMMOBILIARI	GARE PER LA LOCAZIONE/ CONCESSIONE DI IMMOBILI DI PROPRIETÀ COMUNALE	NUMERO DI GIORNI INTERCORRENTI TRA LA PRIMA SEDUTA PUBBLICA E IL PROVVEDIMENTO DI APPROVAZIONE DEI VERBALI	≤ 90 GIORNI
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	UNITÀ GESTIONE GARE E TRASFERIMENTI IMMOBILIARI	ACQUISIZIONE DI BENI CONFISCATI ALLA CRIMINALITA' ORGANIZZATA	PERCENTUALE DI IMMOBILI CONFISCATI ASSEGNATI ALLA DIREZIONE WELFARE E SALUTE ENTRO 60 GIORNI DAL RICEVIMENTO DEL DECRETO DI TRASFERIMENTO.	95%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA VALORIZZAZIONE E SVILUPPO IMMOBILIARE	UNITÀ LOGISTICA	GESTIONE LOGISTICA SPAZI UNITA' ORGANIZZATIVE DEL COMUNE	RISPETTO DEL MARGINE INDIVIDUATO DEL PARAMETRO DI MINIMO 6 M2 NETTI / DIPENDENTE	< 90 %
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA VALORIZZAZIONE E SVILUPPO IMMOBILIARE	UNITÀ SERVIZI CATASTALI E PUNTI FISSI	RILASCIO DI VERBALE DI ASSEGNAZIONE PUNTI FISSI DI LINEA	PRATICHE EVASE ENTRO 20 GIORNI DALLA RICHIESTA, CON RILASCIO DEL VERBALE PUNTI FISSI ALL'AREA RICHIEDENTE. (AD ESCLUSIONE DELLE PRATICHE SOSPESE, O IN ATTESA DI INTEGRAZIONE RICHIESTA, PER CAUSE INDIPENDENTI DALL'UNITA' SERVIZI CATASTALI E PUNTI FISSI)	80%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA VALORIZZAZIONE E SVILUPPO IMMOBILIARE	UNITÀ INVENTARIO E VALORIZZAZIONE	RICHIESTA PARERE DI INTERESSE ALLA SOVRINTENDENZA DEI BENI ARCHITETTONICI E PAESAGGISTICI	TEMPO MASSIMO DI AVVIO PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO PER RICHIESTA PARERI NELL'80% DELLE PRATICHE	< 30 GG

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ SERVIZI PER I DIPENDENTI	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE CONTRATTI DI SERVIZI E FORNITURE PER IL FUNZIONAMENTO DELLE AREE COMUNALI	NUMERO DI CONTROLLI ANNUI EFFETTATI DA PERSONALE INTERNO SU SERVIZI/FORNITURE IN GESTIONE.	10
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ SERVIZI PER I DIPENDENTI	GESTIONE CONTRATTO TRASVERSALE PER IL SERVIZIO DI PULIZIA NEGLI STABILI COMUNALI: CONTROLLO SERVIZI	NUMERO DI CONTROLLI ANNUI EFFETTUATI DA PERSONALE INTERNO SU OGNUNO DEI SERVIZI/FORNITURE IN GESTIONE.	≥ 10
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ SERVIZI PER GLI UFFICI / UNITA' SERVIZI PER LE SCUOLE E SERVIZIO ELETTORALE	GESTIONE DELL'INVENTARIO DEL PATRIMONIO MOBILIARE COMUNALE: ACQUISIZIONE BENI	MISURA % BENI INVENTARIATI SU BENI ACQUISTATI DALLA DIREZIONE NELL'ARCO DELL'ANNO	90%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ SERVIZI PER GLI UFFICI	GESTIONE DELL'INVENTARIO DEL PATRIMONIO MOBILIARE COMUNALE: ANAGRAFICA CONSEGNETARI	TEMPI MEDI DI TRATTAMENTO PRATICA DALLA RICEZIONE DI RICHIESTA COMPLETA	5 GG
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ SERVIZI PER GLI UFFICI	GESTIONE DELL'INVENTARIO DEL PATRIMONIO MOBILIARE COMUNALE: ANAGRAFICA DISLOCAZIONI	TEMPI MEDI DI TRATTAMENTO PRATICA DALLA RICEZIONE RICHIESTA COMPLETA	5 GG
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ SERVIZI PER GLI UFFICI / UNITA' SERVIZI PER LE SCUOLE E SERVIZIO ELETTORALE	GESTIONE DELL'INVENTARIO DEL PATRIMONIO MOBILIARE COMUNALE: CANCELLAZIONE BENI	TEMPI MEDI DI TRATTAMENTO PRATICA DALLA RICEZIONE DELLA DETERMINA DIRIGENZIALE	5 GG
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ SERVIZI PER GLI UFFICI / UNITA' SERVIZI PER LE SCUOLE E SERVIZIO ELETTORALE	GESTIONE DELL'INVENTARIO DEL PATRIMONIO MOBILIARE COMUNALE: TRASFERIMENTO BENI	TEMPI MEDI DI TRATTAMENTO PRATICA DALLA RICEZIONE RICHIESTA COMPLETA	5 GG.
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ SERVIZI PER GLI UFFICI / UNITA' SERVIZI PER LE SCUOLE E SERVIZIO ELETTORALE	MOVIMENTAZIONE MATERIALI E ARREDI VARI PER UFFICI / SERVIZI DEL COMUNE / ASILI NIDO, SCUOLE D'INFANZIA E SERVIZI ALL'INFANZIA, SCUOLE PRIMARIE, SCUOLE SECONDARIE DI PRIMO GRADO	% DI MOVIMENTAZIONI EFFETTUATE SUL TOTALE DELLE RICHIESTE (UFFICI) % DI MOVIMENTAZIONI EFFETTUATE SUL TOTALE DELLE RICHIESTE (SCUOLE)	≥ 80% ≥ 80%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ SERVIZI PER GLI UFFICI / UNITA' SERVIZI PER LE SCUOLE E SERVIZIO ELETTORALE	GESTIONE ARREDI	PERCENTUALE DI RICHIESTE EVASE (UFFICI) PERCENTUALE DI RICHIESTE EVASE (SCUOLE)	≥ 70% ≥ 90%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ SERVIZI PER GLI UFFICI	GESTIONE VESTIARIO PER SERVIZI COMUNALI DIVERSI	SODDISFAZIONE ESIGENZE DEI RICHIEDENTI DELLE VARIE DIREZIONI/AREE/UNITA' RIGUARDANTI L'ACQUISIZIONE DEL VESTIARIO	80%

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ SERVIZI PER GLI UFFICI	PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE MODULISTICA E STAMPATI	TEMPI MEDI DI EVASIONE DI PRODUZIONE DERIVATA DA RICHIESTE PROGRAMMATE	5 GG
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE RU E VEICOLI	COLLOCAZIONE PERSONALE IN CARICO ALL'UNITA'	NUMERO DI AGGIORNAMENTI ANNUALI DELLA MAPPA DELL'ORGANICO	1
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE RU E VEICOLI	REPERIMENTO PERSONALE PER OPERAZIONI CONNESSE AL SERVIZIO ELETTORALE	TEMPI DI RECLUTAMENTO DI PERSONALE COMUNALE	20 GIORNI
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE RU E VEICOLI	ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI	NUMERO RECLAMI	20
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE RU E VEICOLI	TRATTAZIONE VERBALE INFRAZIONE AL CODICE DELLA STRADA	INVIO VERBALE AL DIPENDENTE ENTRO 7 GG PER PAGAMENTO SANZIONE	ENTRO 7 GG.
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE RU E VEICOLI	ACQUISIZIONE, ASSEGNAZIONE, RIPARAZIONE, REVISIONE E GESTIONE FERMO VEICOLI	PERCENTUALE DI ACQUISIZIONI RISPETTO ALLA PROGRAMMAZIONE DEGLI ACQUISTI DELIBERATA DAL CONSIGLIO COMUNALE (NUMERO DI VEICOLI ACQUISTATI/NUMERO DI VEICOLI PROGRAMMATI)	70%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE SINISTRI E CONTRATTI ASSICURATIVI	GESTIONE DEI CONTRATTI ASSICURATIVI	RISPETTO DEI TERMINI PREVISTI DAL CONTRATTO PER: L'APERTURA DEI SINISTRI: I PAGAMENTI:	30 GG; TERMINI CONTRATTO
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE SINISTRI E CONTRATTI ASSICURATIVI	GESTIONE DEI SINISTRI	TEMPI MEDI DI DEFINIZIONE DEI SINISTRI DI RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI, DI IMPORTO INFERIORE ALLA FRANCHIGIA, DALLA DATA DI APERTURA ALLA DEFINIZIONE DEGLI STESSI PER DANNI A COSE: PER DANNI A PERSONE:	6 mesi 1 anno
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ SERVIZI PER LE SCUOLE E SERVIZIO ELETTORALE	GESTIONE LOGISTICA PER CONSULTAZIONI ELETTORALI E REFERENDARIE	NUMERO MEDIO DI SEZIONI ELETTORALI CONSEGNATE GIORNALMENTE NEI PLESSI SEDI DI SEGGIO	90